

《赢在信任-大客户销售策略和技巧》

【课程背景】

21 世纪不仅是科技腾飞的世纪，更是争夺销售主动权的世纪，企业的销售业绩波动 80%的原因是有 20 的客户引发，大客户是一项长且战略投资，是实现企业利润和可持续发展的最为重要的保障之一，大客户如何从无到有，销售如何从零开始直至圆满结束，需要企业的系销售者加以足够的关注。

本课程从专业的角度来讲述销售人员如何运用专业销售技巧去有效提升销售业绩。培训导师有着近 10 年的销售实战经验，从基层业务做起一直到总经理，非常熟知每个阶段销售人员在想什么、做什么、困惑在哪里，在培训过程中能够对具体实务提供操作性极强的解决之道，让学员在培训结束后感到专业销售是高标准的，但也是可操作的，是能够切实帮助企业解决实际问题的！

【课程特色】

讲授、游戏、研讨、案例分析等互动方式，课程引入了最新的教练技术、建构主义、引导技术、行动学习等新式教学方法！

【课程对象】 销售主管，销售经理，大客户经理等

【课程时长】 2 天（6 小时/天）

【课程大纲】

一、开场破冰定向

- 1、世界上最难做的两件事情是什么？
- 2、梦想-目标-未来
- 3、销售素养提升的核心公式
 - 1) 倒三角模型（信念、行为、成果、我是一切的根源）
 - 2) 成为-行动-拥有，个人成长与企业使命宣誓
- 4、专业销售新模式，销售人员成长三角形

二、大客户销售的基本概念和定义

- 1、客户价值金字塔
- 2、客户分级及客户分级的四大指标
- 3、大客户采购的特征
- 4、三类大客户的特征
- 5、大客户销售人员应具备的心态和条件
- 6、大客户销售人员所需的素质：行家一出手，便知有没有

三、大客户销售综合技能提升-大客户关键信息分析

- 1、手机信息有效方法之内线和教练

2、采购组织管理层级分析

3、采购组织成员角色分析

4、客户采购组织分析图

5、找到关键人

6、寻找没有被满足或没有被充分满足的需求

四、大客户销售综合技能提升-大客户竞争战略

1、大客户管理三大挑战

2、大客户管理的基本思路

3、大客户竞争战略

4、影响采购的三大因素

五、大客户销售综合技能提升-大客户关系策略

1、客户关系两大要素

2、客户关系发展的四个阶段

3、个人信任的三个层次

4、购买者态度分析

5、建立客户关系四步曲

6、获得客户好感的方法

7、建立信任的 10 大招

8、了解客户需求，提供利益满足需求

六、大客户销售综合技能提升-高层公关和互动

1、高层公关三部曲

2、高层决策的特点

3、接近高层的方法

4、有效的高层面谈

七、大客户销售综合技能提升-提问和倾听技巧

1、发现需求-开放式问题

2、确认需求-封闭式问题

3、问题漏斗

4、如何做好倾听

八、大客户销售综合技能提升-SPIN 提问法训练

九、谈判技巧-谈判十招

十、学习分享，课程结束